

**INFORME SEMESTRAL
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2016**

SEGUIMIENTO REALIZADO POR

LILIANA ESTER CORREA YEPES

Secretaria Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. ANALISIS DE LA INFORMACION.....	6
3.1 COMISARIA DE FAMILIA	6
3.2 DESPACHO DEL ALCALDE	7
3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO	7
3.4 SECRETARIA DE HACIENDA.....	8
3.5 SECRETARIA DE PLANEACION.....	9
3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	10
3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO	11
3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS.....	12
3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	13
3.10 TESORERIA.....	14
3.11 OFICINA FAMILIAS EN ACCION	15
4. CONCLUSIONES.....	17

PRESENTACION

El Proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias es un sistema gerencial que permite medir la percepción general del nivel de satisfacción de la comunidad referente a los diferentes servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Salento; además permite detectar las debilidades para iniciar acciones contundentes para fortalecerlas y así mejorar continuamente el servicio prestado.

El presente seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad, busca detectar debilidades y realizar las respectivas sugerencias para mejorar el proceso de recepción y respuesta de los PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)..

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad". Y la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 establece "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público." Subrayado fuera del texto

2. ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en los meses de noviembre – diciembre de 2016.

La fuente soporte del presente seguimiento es la información extraída del aplicativo Ventanilla Única Virtual, donde se registra la correspondencia recibida por la Alcaldía Municipal de Salento.

En el presente seguimiento se realizó una medición de la oportunidad en la respuesta de los PQR (Peticiones Quejas y Reclamos) recepcionadas por la entidad.

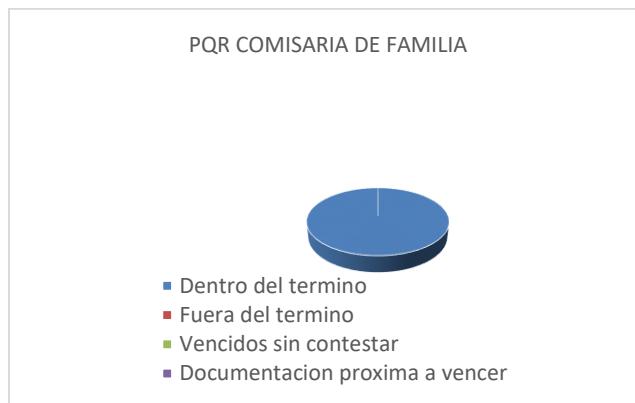
Al final de informe se presentan sugerencias que van encaminadas a mejorar el proceso de recepción y respuesta de los "PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

3. ANALISIS DE LA INFORMACION

3.1 COMISARIA DE FAMILIA

Se radicaron 4 oficios de competencia de la Comisaria de familia, a los cuales se les dio respuesta así:

COMISARIA DE FAMILIA	TOTAL	%
Dentro del termino	4	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	4	100

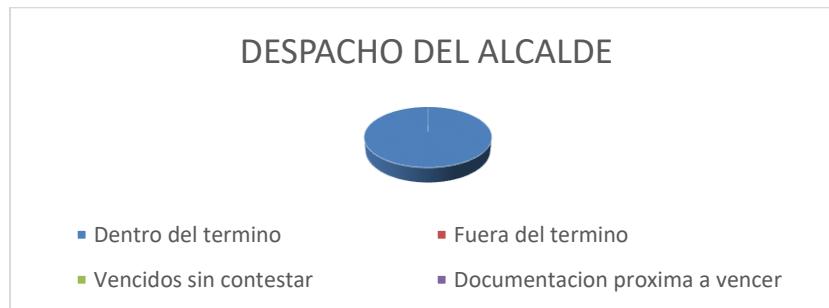


Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.2 DESPACHO DEL ALCALDE

Se radicaron 8 oficios de competencia del Despacho del Alcalde, a los cuales se les dio respuesta así:

DESPACHO DEL ALCALDE	TOTAL	%
Dentro del termino	8	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	8	100



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.3 SECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 148 oficios de competencia de la Secretaria de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

GOBIERNO	TOTAL	%
Dentro del termino	136	91,89
Fuera del termino	11	7,43
Vencidos sin contestar	0	0,00

Documentación próxima a vencer	1	0,68
--------------------------------	---	------

TOTAL	148	100,00
--------------	------------	---------------



No se encuentra debidamente archivada la carpeta de derechos de petición.

3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

Se radicaron 13 oficios de competencia de la Secretaría de Hacienda, al cual se le dio respuesta así:

HACIENDA	TOTAL	%
Dentro del termino	13	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	13	100



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.5 SECRETARIA DE PLANEACION

Se radicaron 96 oficios de competencia de la Secretaría de Planeación, al cual se le dio respuesta así:

PLANEACION	TOTAL	%
Dentro del termino	85	88,54

Fuera del termino	2	2,08
Vencidos sin contestar	0	0,00
Documentacion proxima a vencer	9	9,38
TOTAL	96	100,00



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.6 SECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

Se radicaron 19 oficios de competencia de la Secretaría de Servicios Sociales, al cual se le dio respuesta así:

SERVICIO SOCIAL	TOTAL	%
Dentro del termino	18	94,74
Fuera del termino	1	5,26
Vencidos sin contestar	0	0,00
Documentación próxima a vencer	0	0,00
TOTAL	19	100,00

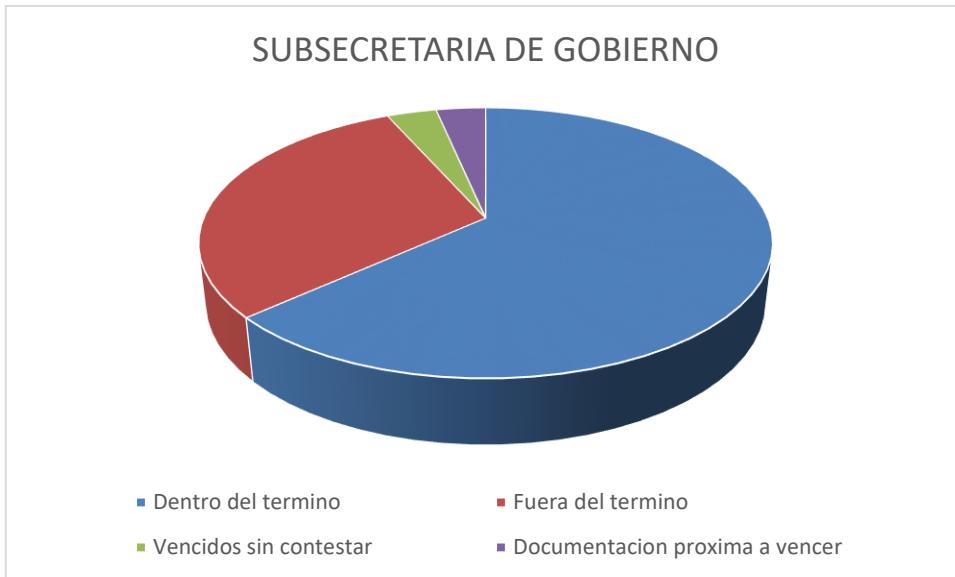


No se encuentra debidamente archivada la carpeta de derechos de petición.

3.7 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO

Se radicaron 30 oficios de competencia de la Subsecretaría de Gobierno, al cual se le dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE GOBIERNO	TOTAL	%
Dentro del termino	19	63,33
Fuera del termino	9	30,00
Vencidos sin contestar	1	3,33
Documentación próxima a vencer	1	3,33
TOTAL	30	100



No se encuentra debidamente archivada la carpeta de derechos de petición.

3.8 SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

Se radicaron 22 oficios de competencia de la Subsecretaría de Obras Públicas, al cual se les dio respuesta así:

OBRAS	TOTAL	%
Dentro del termino	22	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	22	100

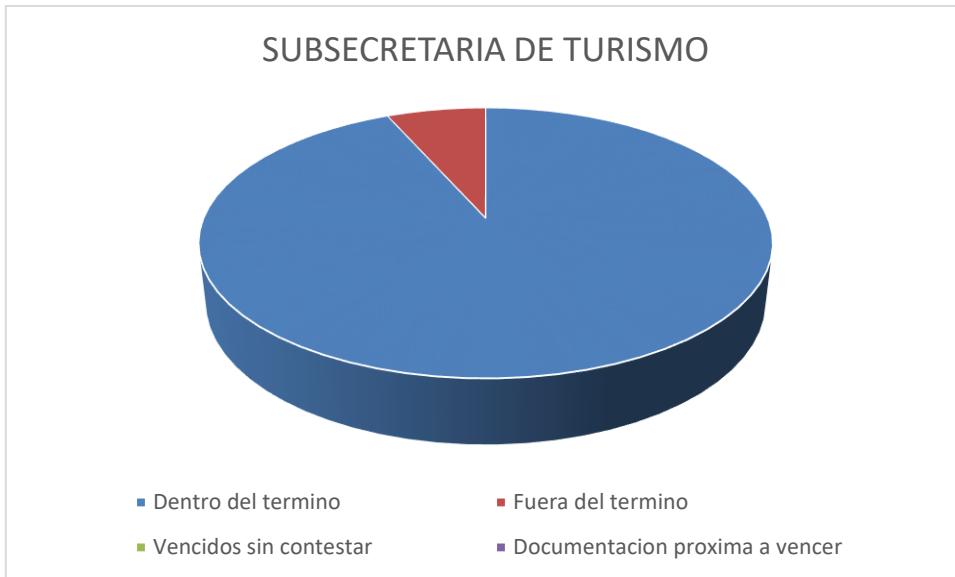


Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.9 SUBSECRETARIA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Se radicaron 15 oficios de competencia de la Subsecretaria de Turismo, Cultura y Deportes, al cual se les dio respuesta así:

SUBSECRETARIA DE TURISMO	TOTAL	%
Dentro del termino	14	93,33
Fuera del termino	1	6,67
Vencidos sin contestar	0	0,00
Documentacion proxima a vencer	0	0,00
TOTAL	15	100,00



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.10 TESORERIA

Se radicaron 6 oficios de competencia de la Tesorería Municipal, al cual se le dio respuesta así:

TESORERIA	TOTAL	%
Dentro del termino	6	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	6	100

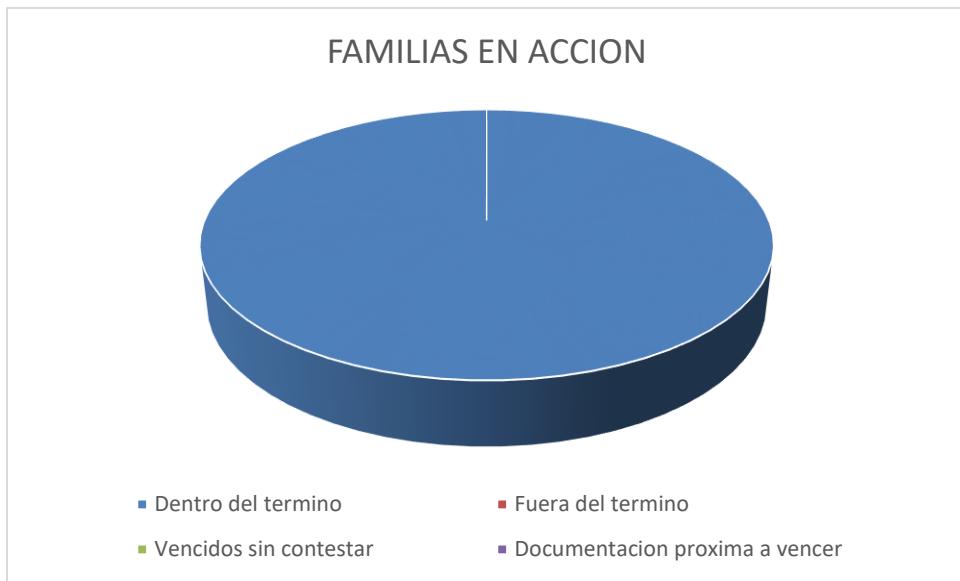


Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

3.11 OFICINA FAMILIAS EN ACCION

Se radicó 1 oficio de competencia de Familias en Acción, al cual se les dio respuesta así:

OFICINA DE FAMILIAS EN ACCION	TOTAL	%
Dentro del termino	1	100
Fuera del termino	0	0
Vencidos sin contestar	0	0
Documentacion proxima a vencer	0	0
TOTAL	1	100



Las carpetas de los derechos de petición se encuentran debidamente archivados y de acuerdo a las tablas de retención documental.

4. CONCLUSIONES

Para el bimestre noviembre – diciembre de 2016:

Las dependencias que deben establecer mecanismos y estrategias para el cumplimiento de términos:

Subsecretaría de Gobierno

Y para la conservación y archivo adecuado de los derechos de petición, las siguientes dependencias:

Subsecretaría de Gobierno

Secretaría de Servicio Social

Subsecretaría de Gobierno

Estas dependencias deberán realizar un plan de mejoramiento contundente para subsanar esta observación para los meses de noviembre y diciembre.

Seguimiento realizado por:



LILIANA ESTER CORREA YEPES

Secretaría Control Interno